



# EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

## Chat Interno

**eXpand Omnichannel Customer Journey** es un software que permite **unificar, controlar y enriquecer la experiencia de comunicación** con el cliente final; integra la **telefonía, los canales digitales así como los automatismos (Bots, Inteligencia Artificial, IVR, CTI, etc.)** y ofrece visibilidad de las interacciones con cada cliente a través de los distintas vías de contacto.

Es más económico dado que **lo que otros implementan con varios fabricantes, eXpand lo integra en un software**; usuarios no técnicos lo configuran fácilmente usando una interfaz Web, permitiéndoles adaptar la operación de su negocio al instante pero con independencia del fabricante.

Su **sistema de seguridad está basado en perfiles de usuario y registra todas las transacciones**. Es una solución multi lenguaje, permitiendo a los usuarios trabajar en varios idiomas simultáneamente

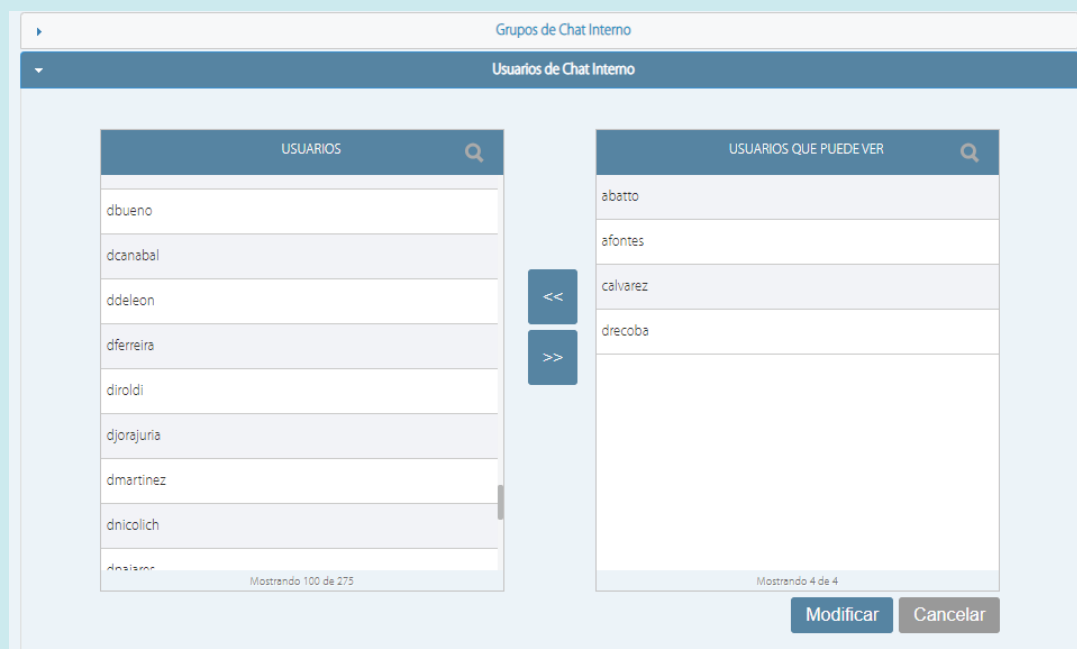
## Chat Interno

eXpand ofrece un canal de Chat Interno integrado a la solución, habilitando la comunicación entre los usuarios del sistema bajo un mecanismo de seguridad y auditoría definido por su organización.

Esta prestación permite contar con diferentes Grupos de Chat, habilitar qué usuarios pueden integrarlos o bien gestionar la direccionalidad de los chats individuales.

Por ejemplo, en el caso de un Call Center puede configurarse para que el Supervisor establezca sesiones con cada operador pero que los operadores no puedan chatear entre ellos).

De esta forma el Chat Interno se adapta a los requerimientos y la seguridad de su organización.



The screenshot displays the 'Grupos de Chat Interno' (Internal Chat Groups) configuration interface. It features a main header 'Grupos de Chat Interno' and a sub-header 'Usuarios de Chat Interno'. Below the sub-header, there are two columns of user selection options. The left column is titled 'USUARIOS' and lists 10 users: dbueno, dcanabal, ddeleon, dferreira, diroldi, djorajuria, dmartinez, dnicolich, and dnoisier. The right column is titled 'USUARIOS QUE PUEDE VER' and lists 4 users: abatto, afontes, calvarez, and drecoba. Between the columns are two blue buttons with white arrows: '<<' and '>>'. At the bottom right, there are two buttons: 'Modificar' (blue) and 'Cancelar' (grey). The interface also includes search icons in the top right of each column and pagination information: 'Mostrando 100 de 275' for the left column and 'Mostrando 4 de 4' for the right column.

### Monitoreo

Todos los chats son almacenados de forma automática dentro de eXpand.

El histórico de los mismos puede ser monitoreado de acuerdo al usuario origen/usuario destino y fecha de la conversación.



## Chat Interno

### Tipos de Chat Interno

Los usuarios pueden definir desde su panel de Información Personal si desean chatear desde el navegador web o descargar aplicaciones externas compatibles, siendo por lo tanto libres de utilizar la opción más conveniente de acuerdo al dispositivo que utilicen (PC, tablet o móvil).



The screenshot displays a CRM interface with several panels:

- Monitor de Actividad:** A table showing call statistics.
- Ultima llamada entrante en cola:** Details for an incoming call from 'tecnologia'.
- Colas:** A table showing queue status.
- Chat Window:** A chat interface with a message from 'Agente 02' and a response.

TIEMPO	LLAMADAS
Logueado 00h 00' 00'	Presentadas 0
Hablado Total 00h 00' 00'	Atendidas 0
Hablado Entrante 00h 00' 00'	Transferidas 0
Hablado Saliente 00h 00' 00'	Perdidas 0
Disponible 00h 00' 00'	Salientes 0
En pausa 00h 00' 00'	Atendidas cortas 0

Colas	PRIORIDAD	EXTENSIÓN
Logueado	Normal	-
Logueado	Normal	-
Logueado	Normal	-

**Ultima llamada entrante en cola**  
Fecha: 2016-08-17 0:26:22 Cola: tecnologia  
Callerid: 806 Formulario

Información asociada a la llamada:

**Agente 02**  
01:38 Agente 02:  
Hola. Necesito la información del cliente #2461

**Contactos**  
Estoy en línea  
Expand  
Agente 02

Bien. Ya te la paso :)